

苦情・ご意見

社会福祉法人 飛翔福祉会

受付年月日	令和2年2月18日(火)
申出人	ご利用者様のご家族様(地域密着型特別養護老人ホーム シンパシー)
ご意見の内容	<p>ご家族様より電話にて、次の3点についてご相談がありました。</p> <p>①車いすに乗っていると足が冷たくなる。布団に入れて温めてほしい。</p> <p>②居室変更後の荷物があっちにもこっちにもあり、しっちゃかめっちゃかだ。整理してほしい。</p> <p>③寝ている時、首回りが寒そうだからマフラーとか持っていこうかと職員に尋ねれば、「使わない」「いらぬ」と言われた。寝てる時も首回りが寒くないようにしてほしい。</p>
対応内容	<p>ご本人様の意向を確認し、居室環境を確認、介護職員へ聞き取りし、ご家族様へ電話で相談内容ごとに対応策を回答しました。</p> <p>①食後ベッドで休むことは可能だが、本人が離床を希望されること、刺激となるよう離床時間を設けることも必要であること、離床時足が冷たくなならないように保温に努め、長時間離床とならぬよう配慮する。</p> <p>②居室内の整理は職員が対応する。</p> <p>③冷えないように足を包んだり肩に掛けたり対応する。</p> <p>貴重な気づきと指摘に感謝と申し出させたことにお詫びの言葉を伝えました。ご家族様から「面倒かけますがよろしくお願いします」との言葉をいただき、今回の件はご了承いただきました。</p> <p style="text-align: right;">苦情受付者：生活相談員</p>
改善策	<p>対応策3点をユニット職員へ伝え、対応してもらうとともに、利用者の居室やユニット内や職員デスク周りの整理整頓を行う。</p> <p>個別対応を行う。</p>